

AI economy

Az AI szerepe a chatbotok fejlődésében

2026. 09. 08. 11:25

Méta Open Lab

HUN · 30 perc

**Tóth Benedek**

CEO · Molin AI

**Oláh Gábor**

Head of Digital Sales, Service and Development · Raiffeisen Bank Zrt.

**Horváth Balázs**

újságíró · Economx.hu

Tóth Benedek, a Molin AI vezérigazgatója, Oláh Gábor, a Raiffeisen Bank Zrt. digitális értékesítési, szolgáltatási és fejlesztési vezetője, valamint Horváth Balázs a szabályalapú chatbotoktól a generatív AI asszisztensekig tartó generációs ugrásról beszélgetnek.

MIRŐL VOLT SZÓ

Tóth Benedek elmagyarázza, hogy a modern generatív modellek elsődleges különbsége abban rejlik, hogy képesek megérteni a felhasználói szándékot, nem pedig csak a kulcsszavakat. A hagyományos chatbotok úgy működtek, mint az IVR rendszerek, ahol a fejlesztőknek minden lehetséges szófordulatra előre kellett jóslniuk, míg a jelenlegi modellek képesek értelmezni a problémák összetett, nem műszaki jellegű leírását. Például egy felhasználó leírhat egy homályos igényt, és a mesterséges intelligencia azonosítja a megfelelő terméket vagy folyamatot.

Oláh Gábor megjegyzi, hogy a ChatGPT-hez hasonló eszközök megjelenése után a vevői elvárások a személyre szabott, kifinomult válaszok irányába tolódtak. A bankszektorban a vevők most már a saját portfóliójuk és pénzügyi előzményeik mélyreható elemzését várják el, nem pedig általános információkat. Például a vevők a mobil chatbotot használják konkrét műveletek elvégzésére, például a kártyalimit módosítására vagy a promóciós feltételek ellenőrzésére. Ezek az elemek a rendkívül személyre szabott, szándékvezérelt digitális interakciók irányába mutató eltolódást jelzik.

KIEMELT MEGÁLLAPÍTÁSOK

- Tóth Benedek kiemeli, hogy a generatív mesterséges intelligencia lehetővé teszi a „felfedezést” az e-kereskedelemben, ahol a felhasználók összetett kérdéseket tehetnek fel a termékkompatibilitásról.
- Oláh Gábor hangsúlyozza, hogy a banki ügyfelek most mély, személyre szabott tanácsadást igényelnek saját pénzügyi előzményeikre és portfóliójukra vonatkozóan.
- Tóth Benedek szerint a magas teljesítményű modellek költségei jelentősen csökkenni fognak az elkövetkező három évben, ahogy a kisebb, hatékony modellek, például a Gemma 4, életképessé válnak.

ÜZLETI HATÁS

Ezeknek a technológiáknak a gyakorlati alkalmazása során az elérhetőséget egyensúlyba kell hozni a szigorú adatvédelemmel és a szabályozási megfeleléssel. Tóth Benedek olyan hibrid megközelítést javasol, amelyben a kényes adatokat helyi, nyílt forráskódú modellek kezelik, míg az általános üzleti logikát külső szolgáltatók, például az OpenAI vagy a Google használják. Az e-kereskedelemben ezek a fejlesztések lehetővé teszik a nagy volumenű személyre szabást, például egyedi pop-up üzenetek generálását több millió látogató számára a konverziós arány növelése érdekében. A bankok esetében továbbra is az a cél, hogy az AI-t szigorú keretek között tartsák, hogy megakadályozzák a hallucinációkat vagy a versenytársak termékeinek ajánlását.

KÖVETKEZTETÉS

Tóth Benedek azt javasolja, hogy a hatékonyság és a költséghatékonyság maximalizálása érdekében konkrét felhasználási esetek alapján válasszunk modelleket. A vita azzal a megfigyeléssel zárul, hogy ahogy az AI olcsóbbá és képességesebbé válik, a vállalkozások olyan új termékeket hozhatnak létre, amelyek korábban túl drágák voltak, például valós idejű, személyre szabott tartalomgenerálást minden weblátogató számára.

AI economy

How AI Is Transforming the Evolution of Chatbots

2026. 09. 08. 11:25

Méta Open Lab

HUN · 30 perc

**Benedek Tóth**

CEO · Molin AI

**Gábor Oláh**

Head of Digital Sales, Service and Development · Raiffeisen Bank Zrt.

**Balázs Horváth**

journalist · Economx.hu

Benedek Tóth, CEO of Molin AI, and Gábor Oláh, Head of Digital Sales, Service and Development at Raiffeisen Bank Zrt., discuss the generational leap from rule-based chatbots to generative AI assistants that prioritize true linguistic understanding.

WHAT WAS DISCUSSED

Gábor Oláh explains that the primary differentiator of modern generative AI is its ability to understand user intent rather than just matching keywords. Traditional chatbots functioned like IVR systems where developers had to predict every possible customer query, but current models can interpret complex, non-technical descriptions of problems. For example, customers now expect sophisticated, personalized responses based on their specific needs rather than generic information from a list of conditions.

Benedek Tóth highlights how generative AI facilitates "discovery" in e-commerce by answering complex questions that standard search engines fail to address, such as whether a specific product will fit in a vehicle. He notes that while banks must be stricter regarding data privacy and competition, the technology allows for deep educational content and personalized interactions. These developments mean that AI is moving toward providing deep, irreversible personalized advice and complex portfolio analysis for users.

KEY TAKEAWAYS

- Gábor Oláh states that the core value of generative AI lies in its ability to understand the user's language rather than just providing pre-defined answers.
- Benedek Tóth observes that smaller open-source models, such as the Gemma 4 series, now allow for cost-effective personalization at a massive scale.
- The speakers agree that while large models are powerful, most customer support use cases can be handled by smaller, more efficient models to reduce costs.

BUSINESS IMPACT

The transition to generative AI enables businesses to launch new products, such as AI-generated pop-ups that provide personalized messages based on a user's browsing history and cart contents. Benedek Tóth notes that these personalized messages can potentially double conversion rates. Furthermore, Gábor Oláh emphasizes that for the banking sector, the focus remains on high-security environments where authenticated interfaces and private tenants ensure that sensitive data does not enter public training sets.

CONCLUSION

Benedek Tóth recommends a hybrid approach where companies use large external models for general business tasks while keeping highly sensitive processes on local, fine-tuned models. Gábor Oláh concludes by noting that the trend toward deep, personalized financial advice is irreversible and requires robust frameworks like RAG to prevent hallucinations and ensure the AI stays within specific boundaries.